Внутренняя система оценки качества деятельности организации

и оказания социальных услуг в Республике Карелия

Сфера: социальное обслуживание

**ОТЧЁТ**

**о результатах самообследования качества деятельности организации**

**и оказания социальных услуг**

за 2016 год

Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Республики Карелия

« Медвежьегорский психоневрологический интернат»

2016 год

Республика Карелия

1. **Содержание аналитического отчета:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Содержание | Стр. |
| 0. | *Информация об организации на дату отчета* | 3-4 |
| *1.* | *Качество условий осуществления деятельности организации:* | 4-16 |
| 1.1. | Нормативное правовое обеспечение | 4-8 |
| 1.2. | Кадровое обеспечение | 8-11 |
| 1.3. | Материально-техническое обеспечение | 11-12 |
| 1.4. | Информационно-телекоммуникационное обеспечение | 12-14 |
| 1.5. | Методическое обеспечение процесса предоставления услуг | 14-15 |
| 1.6. | Мониторинг удовлетворенности качеством условий | 15-16 |
|  | Точки роста по повышению качества условий | 15-16 |
| *2.* | *Качество процессов организации:* | 16-17 |
| 2.1. | Система управления организацией: | 16 |
|  | - структура управления организацией | 16-17 |
| 2.2. | Система предоставления социальных услуг: | 17-18 |
|  | - актуальность спектра услуг для получателей | 17 |
|  | -Мониторинг удовлетворенности качеством процессов | 18 |
|  | -Выводы о качестве процессов осуществления деятельности | 18 |
|  | -Точки роста по повышению качества процессов осуществления деятельности | 18 |
| *3.* | *Качество результатов организации:* | 18-20 |
| 3.1. | Результативность, качество и эффективность оказания услуг | 18-19 |
|  | Востребованность организации | 19 |
|  | Выводы о качестве результатов осуществления деятельности | 19 |
|  | Точки роста по повышению качества результатов осуществления деятельности | 20 |

**ВВЕДЕНИЕ**

Самообследование проводилось в соответствии с Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» от 21.07.2014 года № 256-ФЗ, Постановлением Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» от 30.03.2013г. № 286, приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» от 30.08.2013года № 391а, распоряжением Правительства Республики Карелия «О проведению независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, в Республике Карелия» от 18.01.2016года №467/14.3-22/ МЗСР-и.

**Цель проведения самообследования** – обеспечение доступности и открытости информации о деятельности организации, подготовка отчета о результатах самообследования, определение точек роста по повышению качества предоставления социальных услуг.

Самообследование проводилось в феврале – апреле 2016 года.

1. **Информация об организации на « 25 апреля » 2016 года**

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное наименование организации:** | Государственное бюджетное стационарное учреждения социального обслуживания Республики Карелия  « Медвежьегорский психоневрологический интернат» |
| **Краткое наименование организации:** | ГБСУСО РК « Медвежьегорский ПНИ» |
| **Учредитель:** | *Министерство здравоохранения и социального развития Республики Карелия* |
| **Год создания:** | *1969 год* |
| **Регистрация**  *(по Свидетельству о регистрации):* | *10.03.2000 года* |
| **Юридический адрес:** | *186350, РК, г. Медвежьегорск, ул. Мурманская, д.8.* |
| **Фактический адрес:** | *186350, РК, г. Медвежьегорск, ул. Мурманская, д.8.* |
| **Адрес электронной почты:** | pni15@ yandex.ru |
| **Адрес официального сайта:** | medpni.ru |
| **Количество работников** | Всего работников (по штатному расписанию) - 539,25 ед. фактически - 452 человек |
| **Количество получателей услуг, в том числе инвалидов (на отчетный период):** | Всего совершеннолетние 847 - чел., |
| **Миссия:** | Оказание услуг в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий в сфере социального обслуживания. |
| **Цель:** | Оказание гражданам пожилого возраста и инвалиды, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в предоставлении социальных услуг |
| **Задачи:** | * Предоставление получателям социальных услуг комплекс социальных услуг на основании индивидуальной программы получателя социальных услуг. |
| **Перечень гарантированных социальных услуг:** | *1.* Социально-бытовые услуги  *2.* Социально-медицинские услуги  *3.* Социально-психологические услуги  *4.* Социально-педагогические услуги  *5.* Социально-трудовые услуги  *6.* Социально-правовые услуги  *7.* Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала  получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности |

1. **Анализ результатов самообследования**

***1. Качество условий осуществления деятельности организации:***

**1.1.Нормативное правовое обеспечение.**

Деятельность ГБСУ СО РК « Медвежьегорский ПНИ» оказание социальных услуг в сфере социального обслуживания Республики Карелия, регулируется Законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Республики Карелия от 16 декабря 2014 года № 1849 – ЗРК «О некоторых вопросах организации социального обслуживания граждан в Республике Карелия», нормативными правовыми актами органов регионального и местного самоуправления, локальными актами организации.

Нормативная правовая база организации является основой для осуществления качественных социальных услуг, обеспечивает существенную часть их условий и строится на принципах:

- открытости,

- доступности,

- своевременности,

- продуктивности.

Нормативная правовая база организации включает в себя:

- Устав;

- Регистрационные документы;

- Локальные нормативные акты об управлении организацией, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

- Локальные нормативные акты об управлении организацией, необходимые в управлении;

- Локальные акты о содержании деятельности;

- Локальные акты, регламентирующие предоставляемые услуги;

- Учредительные документы и локальные акты, регламентирующие механизм предоставления качественных социальных услуг;

- Локальные акты, регламентирующие внутреннюю систему оценки качества деятельности и реализуемых услуг.

**Доля нормативных актов к необходимым**

Рис 1.1. Сравнительные результаты имеющихся нормативных актов к необходимым.

Анализ нормативной правовой базы за отчётный период показал, что в организации проводится системная и последовательная работа по её совершенствованию и обеспечению эффективности, что представлено в таблице 1.1. и приложении к отчёту «Эффективность нормативной правовой базы»

Таблица 1.1.

Результаты самообследования эффективности нормативной правовой базы организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доля имеющихся документов, к общему количеству необходимых | Доля документов, переведённых в электронный документооборот | Доля документов, размещённых в информационном пространстве | Доля документов, созданных с участием | | |
| администрации | работников | получателей услуг |
| 58%  от общего количества | 29%  от общего количества | 23%  от общего количества | 58%  от общего количества | 17%  от общего количества | 2%  от общего количества |

В настоящее время в организации имеется 58% нормативных актов от общего количества предусмотренных законодательством и локальными актами организации, что свидетельствует о наличии потенциала развития нормативной правовой базы в части документов, регламентирующих трудовые отношения в коллективе.

Доля документов, переведённых в электронную форму (29%) превышает долю документов от общего количества, имеющихся в организации, размещённых на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет (23 %). Таким образом, организация не в полной мере обеспечивает открытость и доступность информации для участников отношений, предусмотренную статьёй 13 Федерального закона № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации».

Анализ участия администрации (58%), работников организации (17 %), получателей услуг 2 % выявил большой вклад всех участников отношений в создание нормативных актов. Особенно ценно отметить практику привлечения к созданию документов получателей услуг, что значительно повышает качество реализуемой деятельности и условий предоставления услуг.

Для максимального достижения эффективности нормативной правовой базы необходимо акцентировать внимание на вопросах разработки локальных актов и внесения изменений в Устав:

- участие получателей услуг в управлении организацией и принятии решений,

- регламентация механизмов предоставления качественных социальных услуг,

- осуществление внутренней системы оценки качества деятельности организации.

**Выводы по качеству нормативной правовой базы:**

1.Организация своевременно корректирует нормативную правовую базу в соответствии с изменениями законодательства.

2.Большинство имеющихся локальных актов являются качественными и обеспечивают эффективность деятельности организации.

3.Участники трудовых отношений в равной степени понимают и принимают ответственность за содержание и исполнение нормативных актов.

4. Организация слабо привлекает получателей услуг к управлении организацией.

**Точки роста организации по повышению качества нормативной правовой базы:**

1.Важно продолжить:

- развитие практики участия участников отношений в создании нормативной правовой базы организации,

- размещение учредительных документов и локальных актов на официальных сайтах и информационных ресурсах организации для повышения информированности участников отношений.

2.Необходимо обратить внимание на системную работу по созданию локальных актов, отражающих наличие внутренней системы оценки качества деятельности организации и механизмов регламентации процессов предоставления качественных социальных услуг, что позволит оценивать уровень нормативной правовой базы значительно выше, чем в рамках проведенной в настоящее время внутренней оценки качества.

3.Для соответствия современным требованиям по работе с нормативными правовыми документами необходимо обеспечить наличие локальных информационно – телекоммуникационных сетей, доступ к интернету и обмену оперативной информацией внутри организации для всех участников отношений.

4.Важно продолжить создание локальных актов, обеспечивающих правомерность оказания дополнительных платных услуг.

5.Необходимо продолжить разработку и утверждение паспортов оказываемых социальных услуг в соответствии с современными требованиями.

**1.2. Кадровое обеспечение**

На 01.04.2016 года штатная численность организации составляла 539,25 ед. Фактическая численность работников составила 452 человек, в том числе:

- администрация –21 чел., что составляет 4,65% от общего количества работников;

- специалисты по соц. работ – 10 чел., что составляет 2, 21% от общего количества работников;

-вспомогательные должности – 123 чел., что составляет 27,21 % от общего количества работников;

сотрудники -298 чел., что составляет 65,93 % от общего количества работников.

Имеющих высшее образование от общего количества работников -25%, возраст до 30 лет от общего количества работников-6%,. Стаж работы в организации от 5 лет от общего количества работников-58%, повышающих образовательный уровень от общего количества работников тех, кому необходимо-2%, повысивших квалификацию за последние 3 года от общего количества работников, в т.ч. без административно-управленческого персонала-20%.

Ри.1.2 Сравнительные результаты стажа работы сотрудников в организации

Ри.1.3 Сравнительные результаты стажа работы сотрудников по специальности

**Доля количественного и качественного состава сотрудников к общему количеству работников организации**

Рис 1.4. Сравнительные результаты количественного и качественного состава сотрудников.

**Выводы по качественному и количественному составу профессионального коллектива организации:**

Анализ профессиональной подготовленности сотрудников к решению задач организации, качественного и количественного состава кадров показал, что коллектив характеризуется:

* стабильностью, она проявляется в сохранении постоянного состава сотрудников в течение длительного времени;
* укомплектованностью кадрами;
* высоким квалификационным уровнем имеющих образование от общего количества работников что представлено диаграммой .

В организации созданы оптимальные условия в части научной организации труда и исполнения санитарно-гигиенических требований.

Личные дела заведены на всех специалистов организации и оформлены согласно требованиям. Карточки формы Т-2 заведены на всех работников организации.

В 2015 году в организации проведена аттестация рабочих мест. Аттестовано 40 рабочих мест.

В настоящее время ведется работа по переходу на эффективные контракты сотрудников организации.

Таким образом:

1. Качественный и количественный состав кадров и его укомплектованность позволяют осуществлять деятельность по социальному обслуживанию населения.

2. Организация работы по разработке показателей эффективности системы стимулирования труда позволяет повышать заинтересованность работников организации в повышении качества обслуживания.

**Основные точки роста по повышению качества кадрового обеспечения**

* 1. Очень важно создать систему повышения квалификации работников организации социального обслуживания.
  2. Необходимо продолжить работу по утверждению критериев оценки деятельности всех работников учреждения и переходу на «эффективный» контракт.
  3. Необходимо обратить внимание на подготовку и проведение аттестации специалистов организации.
  4. Важно привлекать специалистов к участию в проектной деятельности для повышения уровня компетенций специалистов, внедрения новых технологий, форм и методов социального обслуживания,

**1.3. Состав материально-технической базы организации**

ГБСУ СО РК « Медвежьегорский ПНИ» располагается в четырех кирпичном здании по адресу: Медвежьегорск, ул. Мурманская, д.8.Так ж имеются три филиала:

-Паданский филиал ГБСУ СО РК « Медвежьегорский ПНИ» располагается по адресу: Медвежьегорский р-он, с. Паданы. Ул. Григорьева, д.29

-Пиндушский филиал ГБСУ СО РК « Медвежьегорский ПНИ» располагается по адресу: Медвежьегорский р-он, пгт. Пиндуши, ул. Больничная, д.11.

-Великогубский филиал ГБСУ СО РК « Медвежьегорский ПНИ» располагается по адресу: Медвежьегорский р-он, с. Великая губа, ул. Рябова, д.42

На балансе учреждения находятся 1 автобус -оборудован подъемником для инвалидов-колясочников, 1 автобус, 4 легковых автомобиля с сидячими местами .

  Территория организации по периметру ограждена забором и полосой зелёных насаждений.

Для реализации основной деятельности в организации предусмотрены следующие помещения:

- комнаты для проживания граждан пожилого возраста и инвалидов;    -  дополнительные помещения для занятий (зал для занятий адаптивной физкультурой, кабинет педагога – психолога, кабинет специалиста по социальной работе, кабинеты для кружковой деятельности, актовый зал, библиотека);

- медицинские кабинеты

    -   сопутствующие помещения (кабинет заведующего, пищеблок, прачечная, бухгалтерия, отдел кадров и т.д)

Устройство, оборудование, содержание пищеблоков соответствует санитарным правилам к организации общественного питания, изготовлению пищевых продуктов. Пищеблок оборудован необходимым технологическим и холодильным оборудованием.

По пожарной безопасности имеется план эвакуации, автоматическая пожарная сигнализация. Здание обеспечено приборами учёта потребления тепла, воды, электроэнергии.

Все помещения оснащены телефонной связью. Все помещения оборудованы мебелью, письменными принадлежностями, канцелярскими товарами.

Состояние доступности помещений для людей с инвалидностью.

В 2015 году приобретен гусеничный подъемник, тактильная звуковая мнемосхема, платформа вертикальным перемещением « Мульти лифт», световые маяки, тактильные мнемосхемы помещений, двухканальные беспроводные системы вызова помощи.

**Выводы по состоянию материально-технической базы:**

Анализ материально-технической базы показал, что:

1. Организацией проводится планомерная работа по развитию материально-технической базы.
2. Имеющаяся материально-техническая база отвечает требованиям СанПиН и позволяет реализовывать основную деятельность организации.
3. Состояние доступности для людей с инвалидностью не в полной мере отвечает требованиям к поставщикам услуг.

**Точки роста по улучшению состава материально-технической базы:**

1. Важно продолжить работу по развитию материально-технической базы в целях обеспечения качественного процесса предоставления услуг, комфортного жизнеобеспечения организации.
2. Необходимо продолжить работу по созданию безбарьерной среды для осуществления беспрепятственного доступа инвалидов.
3. Важно организовать привлечение внебюджетных средств, возможностей социальных партнеров на развитие материально-технической базы организации.

**1.4. Состав** **информационно-телекоммуникационных ресурсов организации.**

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

Обеспечение открытости информации о своей деятельности является основным элементом формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Данное положение предусмотрено пунктом 4 Правил формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286

Организацией формируются отрытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности, посредством размещения ее в информационно-телекоммуникационных сетях.

Размещена информация об организации на официальном сайте Российской Федерации [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Информация о формах социального обслуживания, видах услуг и тарифах на оказание социальных услуг размещена на официальном сайте ГБСУ СО РК «Медвежьегорский ПНИ»- medpni.ru.

В соответствии с Порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11.11.2014 г. № 886-н, на сайте размещена информация:

- о дате государственной регистрации организации;

- об учредителе;

- о месте нахождения организации;

- о режиме и графике работы;

- о контактных телефонах и адресе электронной почты;

- о руководителе, заместителях, заведующих структурными подразделениями;

- о структуре организации;

- о формах социального обслуживания и видах предоставляемых социальных услуг;

- о порядке и условиях предоставления услуг;

- о тарифах на предоставляемые социальные услуги.

Имеются информационные стенды, на которых представлен перечень видов услуг, режим работы, порядок предоставления услуг.

**Выводы по составу информационно-телекоммуникационных ресурсов организации:**

Анализ показал, что слабо представлены электронные ресурсы, сопровождающие оказание социальных услуг, не в полной мере используются средства массовой информации.

Точки роста:

1. Важно продолжить:

- размещение учредительных документов и локальных актов на официальных сайтах и информационных ресурсах организации для повышения информированности получателей услуг;

- информированность населения средствами массовой информации, печатных изданий;

2. Необходимо создание и использование электронных ресурсов, как в работе специалистов, так и в отношениях участников предоставления социальных услуг.

* 1. **Состав методических ресурсов организации**

Методические ресурсы - это необходимая организационная основа для формирования инновационной направленности деятельности организации, создания определенной инновационной среды.

Основными направлениями методической работы являются:

- повышение квалификации специалистов;

- изучение, обобщение и распространение передового опыта;

- повышение уровня работы и качества предоставления услуг.

По отношению к организации методическая работа решает следующие задачи:

- нормативно-правовое, методическое обеспечение деятельности учреждения;

- совершенствование существующих и внедрение новых технологий, форм, методов, социальной работы;

- информационное обеспечение.

Анализ методических ресурсов организации показал, что:

1. В организации имеется научно-методическая и методическая литература по актуальным вопросам социального обслуживания. Наиболее оснащены литературой медицинское отделение.

2. Организована подписка на периодические издания по вопросам социального обслуживания : журналы

-« Работник социальной службы»»,

- Медицинский научно-практический журнал «Лечащий врач», ООО Издательство «Открытые системы»

- .Журнал « Чем развлечь гостей», г. Курган-18, а/я 2305

- Журнал « Вестник неврологии, психиатрии и нейрохирургии» , ИД ООО «Панорама»

- Журнал для руководителя среднего медицинского персонала «Главная медицинская сестра», ЗАО « МЦФЭР»

**Выводы по состоянию методических ресурсов:**

1. Имеющаяся в организации научно-методическая литература, периодические издания соответствуют времени, помогают определить пути и тенденции развития социального обслуживания.

2. В организации недостаточная база электронных методических ресурсов, что не позволяет в полной мере обеспечить внедрение в процесс оказания услуг новых информационно-коммуникационных, социальных, и психологических технологий.

**Точки роста по улучшению состава и качества методических ресурсов:**

1. Необходимо обратить внимание на системную планомерную работу по созданию методической базы организации и использовании в работе с целью повышения профессионального уровня специалистов и внедрения в работу новых технологий.

2. Важно формировать у сотрудников организации установку на получение дополнительной информации в процессе профессиональной деятельности; расширение представлений о возможностях системы информационно-методического обеспечения и организация взаимодействия между специалистами.

3. Нужно продолжить работу со специалистами по составлению программ работы с получателями услуг .

**1.6. Результаты внутреннего и внешнего мониторинга оценки качества условий осуществления деятельности организации и оказания социальных услуг**

В организации был проведен опрос граждан, находящихся на социальном стационарном обслуживании.

Результаты мониторинга показали:

1. Граждане получают информацию о работе организации из информационных стендов в организации-86%, 89% удовлетворены качеством.

2.Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг и доступностью их получения составила 92%.

93% удовлетворены благоустройством территории, на которой расположена организация социального обслуживания.

Качеством социальных услуг (условиями предоставления, спектром) удовлетворены 93% получателей.

**Точки роста по результатам мониторинга:**

1. Для обеспечения доступности информации необходимо оснастить сайт организации обратной связью.

2. В целях обеспечения доступности социального обслуживания необходимо установить пандусы, оснастить системой информации для инвалидов.

3. Для качественной оценки удовлетворенности социальным обслуживанием важно использовать новые методы опроса (цветовые шкалы, электронный опрос).

***2. Качество процессов осуществления деятельности организации.***

**2.1. Система управления организацией.**

Управление Государственное бюджетное стационарное учреждения социального обслуживания Республики Карелия « Медвежьегорский психоневрологический интернат»

осуществляется в соответствии с Законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ, Уставом ГБСУ СО РК « Медвежьегорский ПНИ» и строится на принципах единоначалия и самоуправления.

**Учредитель**– Министерство здравоохранения и социального развития Республики Карелия

Организационная структура управления представлена двумя структурами: общественным и административным управлением.

Руководство осуществляет директор, действующий на основании Устава.

**Директор:**

* организует всю работу Учреждения и несет полную ответственность за его деятельность на принципах единоначалия;
* утверждает структуру, смету расходов и штатное расписание в пределах средств, выделенных на эти цели соответствующим бюджетом;
* осуществляет прием и увольнение работников;
* имеет право делегировать часть своих полномочий заместителям;
* устанавливает размер надбавок к должностным окладам и ставкам за высокую квалификацию, совмещение должностей, в пределах фонда заработной платы и средств.
* издает и утверждает приказы, распоряжения, инструкции по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения , обязательные для всех работников учреждения;
* устанавливает размеры оплаты труда работников
* вводит дополнительные должности, необходимые для решения уставных задач в пределах установленного фонда заработной платы;
* организует работу по проведению мероприятий по повышению профессионального уровня работников
* несет ответственность за нарушение договорных обязательств,
* отвечает за обеспечение учреждения мягким, жестким инвентарем, оборудованием, материалами, их рациональным использованием, соблюдением правил и нормативных требований охраны труда, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенического и противоэпидемического режима.

В организации управления директор делегирует полномочия и опирается на заместителей, полномочия и компетенции которых регламентированы должностными инструкциями.

Разработаны и утверждены Положения о структурных подразделениях.

Заведующие структурными подразделениями административно подчиняются директору организации, функционально – заместителю директора и несут ответственность за результаты деятельности возглавляемых ими отделений.

Наряду с положениями разработаны и утверждены должностные инструкции работников организации, разработанные в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих», утвержденным приказом МЗ и СР РФ от 26.08.2010 №761н.

Наличие и применение должностных инструкций в управленческой практике позволяет:

* рационально распределить функциональные обязанности между сотрудниками организации
* конкретизировать права сотрудников в части подготовки и принятия управленческих решений
* повысить коллективную и личную ответственность за своевременное и качественное выполнение возложенных на них функциональных обязанностей.

В апреле 2016 года создан Попечительский Совет учреждения

**2.2. Система предоставления социальных услуг**

ГБСУ СО РК « Медвежьегорский ПНИ» в 2015 году были установлены следующие плановые задания по осуществлению государственных полномочий по социальному обслуживанию отдельных категорий населения :

* среднегодовая численность граждан пожилого возраста, инвалидов которые находятся на стационарном социальном обслуживании – 838 человек;

Фактически учреждением в 2015 году было обслужено 909 человек

Услуги, оказанные в Учреждении расположились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуг** | **2015 год** |
| социально-бытовые услуги | 7 250 895 |
| социально-медицинские услуги | 1 322 239 |
| социально-психологические услуги | 5502 |
| социально-правовые услуги | 29 427 |
| Социально-трудовые | 8604 |
| Социально -педагогические | 39 988 |
| Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала  получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности | 100 577 |
| Всего | 8 757 232 |

Таблица 2.1.

В мониторинге по оценке качества процессов осуществления деятельности организации приняло участие 150 человек.

1. Вежливость, внимательность и доброжелательность сотрудников составило 94%общего количества опрошенных;

2. Компетентностью персонала удовлетворены (61 %);

3. Среди изменений в жизни в результате получения социальных услуг (80%)

4. Качеством проводимых групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых) составило 79% от общего количества опрошенных.

5. Осознанность получателями услуг собственной принадлежности к сотворческой команде организации (10%)

6. Рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании готовы (96%)

**Выводы по состоянию качества процессов осуществления деятельности:**

1. Организация предоставляет стационарную форму социального обслуживания граждан:
2. Организация предоставляет социальные услуги для граждан, нуждающихся в социальном обслуживании: граждане пожилого возраста и инвалиды признанных нуждающихся в стационарном обслуживании.

**Точки роста по повышению качества процессов осуществления деятельности:**

1. Важно провести работу по индивидуальному получению социальных услуг для полного обеспечения удовлетворенности получателей услуг.
2. Важно продумать проведение групповых мероприятий для привлечения получателей услуг к сотворчеству.

***3. Качество результатов осуществления деятельности организации.***

3.1. Результативность, качество и эффективность оказания услуг.

Выполнение плановых заданий за 2015 года составило:

* численность граждан пожилого возраста, инвалидов которые находились на стационарном социальном обслуживании– 909 человек, что составляет 108 % от планового задания;

Количество социальных услуг, оказанных ГБСУ СО « Медвежьегорский ПНИ» в 2015 году составило 8 757 232.

**Доля социальных услуг в разрезе видов к общему количеству услуг 2015 год**

Рис. 3.1. Сравнительные результаты видов услуг к общему количеству услуг 2015 г.

Анализ предоставленных услуг в разрезе видов и форм социального обслуживания показал, что в организации оказываются все виды услуг. Большая часть услуг приходится на социально-бытовые услуг.

Востребованность организации.

Учреждение является Государственным бюджетным. Уставом прописано оказание услуг гражданам пожилого возраста и инвалиды, признанные нуждающимися в социальном обслуживании .

По Карелии имеются всего 2 интерната психоневрологического типа. Одно из них мы, причем самое большое. К нам поступают люди со всей Карелии. Восстребованность социальных услуг в стационарной форм остается достаточно высокая.

**Выводы по результатам обследования.**

1.В целом организация востребована частью населения Карелии , нуждающейся в социальном обслуживании и имеет высокий уровень удовлетворённости получателей услуг.

2.Работники организации доброжелательны, вежливы и компетентны, готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы социального обслуживания.

3.Организация имеет достаточно высокий потенциал развития качества современных социальных услуг и создания комфортных условий для их получателей.

4.Организация стремится к обеспечению информационной открытости деятельности и максимальному использованию информационно - телекоммуникационных ресурсов при оказании услуг.

5.Система управления организацией является эффективной, но не в полной мере обеспечивает включение всех участников отношений в процесс принятия решений и равномерное распределение ответственности за качество осуществляемой деятельности.

6.Спектр оказываемых организацией услуг отвечает потребностям и индивидуальной нуждаемости их получателей. Все услуги, оказываемые организацией, включены во внутреннюю оценку качества услуг.

**Основные точки роста:**

1. Создание условий для повышения образовательного и профессионального уровня работников в соответствии с их занимаемой должностью и развития их методического потенциала.

2. Разработка и утверждение новой редакции Устава, нормативных актов, регулирующих трудовые отношения и внутреннюю систему оценки качества деятельности организации.

3.Создание безопасных, комфортных и доступных условий оказания услуг участникам отношений, особенно с инвалидностью и ограниченными возможностями.

4.Создание условий для включенности работников, получателей, партнеров и общественности в систему государственно-общественного управления организацией. Обеспечение деятельности системной и продуктивной работы органов управления организации и привлечение социально ориентированных некоммерческих организаций к сотрудничеству. Создание Попечительского совета.

5.Обеспечение информационной открытости организации в соответствии с современными требованиями, повышение уровня доступности информации для получателей услуг и включенности работников в развитие информационно-телекоммуникационных ресурсов.

6. Совершенствование системы изучения потребностей и удовлетворённости получателей услуг и работников организации с целью оказания им своевременной, адресной и профессиональной поддержки в повышении социальной компетенции, развитии творческого потенциала и улучшении качества жизни.